



SERVICES POSTAUX À CARACTÈRE SOCIAL



POUR LA QUALITÉ
DE VIE DES POPULATIONS



Photo: Correos de Costa Rica



Photo: Azerpost



Photo: Azerpost



Photo: Correos de Costa Rica



Photo: Correos de Costa Rica



Photo: La Poste

APERÇU DES RÉSULTATS DE RECHERCHE

Les opérateurs postaux sont fiers de leur histoire en tant qu'organisations fournissant des services essentiels, créant du lien au sein des populations, favorisant l'apprentissage de la lecture et s'assurant du bien-être de leur clientèle.

Le réseau postal mondial reste un système efficace et d'une grande valeur pour soutenir la sécurité et le développement des sociétés, comme cela a pu être observé dans sa réponse à la pandémie de COVID-19.

Dans un contexte de déclin des volumes de lettres, de concurrence accrue et de pression pour atteindre les Objectifs de développement durable des Nations Unies, de nombreuses postes se diversifient en offrant de nouveaux services à caractère social conçus pour améliorer directement la qualité de vie des personnes.

Pour appuyer ce processus, le Bureau international de l'UPU a enquêté auprès de ses membres et effectué des recherches documentaires afin de rassembler des informations sur ces services à caractère social et de comprendre pourquoi les postes les proposent.

Pour la première fois, la variété des services à caractère social offerts par les postes sera présentée dans une publication unique. Le Guide de l'UPU des services postaux à caractère social, qui sera publié sous peu, comprendra également des études de cas, les facteurs essentiels à la réussite et des conseils de la part de prestataires de service expérimentés.

Ce qui suit constitue un aperçu de quelques-uns des résultats les plus importants de ces recherches.

OFFRE ACTUELLE DE SERVICES
À CARACTÈRE SOCIAL?

79

LES SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL
FONT-ILS PARTIE DE L'OSU?

35

SONT-ILS MENTIONNÉS DANS LES
DOCUMENTS STRATÉGIQUES?

46

DE NOUVEAUX
SERVICES À CARACTÈRE
SOCIAL SONT-ILS PRÉVUS?

60

Pourcentage de réponses «Oui»

LES SERVICES POSTAUX À CARACTÈRE SOCIAL SONT EXTRÊMEMENT RÉPANDUS

Les recherches ont permis d'identifier 160 Pays-membres et territoires de l'UPU proposant des services à caractère social sous une forme ou une autre. Soixante pour cent des répondants à l'enquête du Bureau international prévoient de proposer de nouveaux services à caractère social en réponse à des phénomènes tels que le vieillissement de la population ou à de nouvelles opportunités ouvertes par les technologies numériques.

Les Pays-membres de l'UPU ont indiqué un certain nombre de motivations pour la prestation de ce type de services, notamment:

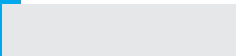
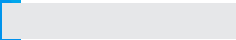
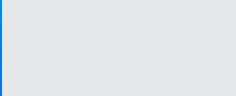
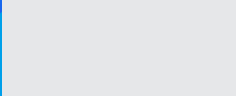
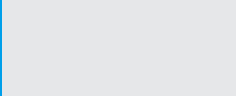
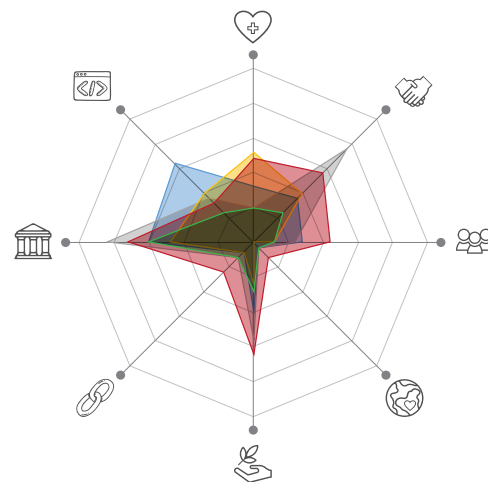
-  **La génération de recettes supplémentaires**
-  **La réponse aux besoins des clients**
-  **Le gain de pertinence des postes auprès de leurs gouvernements respectifs**
-  **Le renforcement de la fidélité de la clientèle et de la reconnaissance de la marque**
-  **La mise en œuvre des engagements de l'entreprise en matière de responsabilité sociale**



Photo: Correos de Costa Rica



AFRIQUE (hors pays arabes)

PAYS ARABES

EUROPE ET CEI

AMÉRIQUE LATINE ET CARAÏBES

PAYS INDUSTRIALISÉS

Les services postaux à caractère social ont été regroupés en huit catégories comme suit:

 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	 FORMATION ET EMPLOI
 COHÉSION SOCIALE, DÉVELOPPEMENT ET PAUVRETÉ	 DÉCHETS ET RECYCLAGE
 ÉNERGIE ET SERVICES	 COLLECTE DE DONNÉES ET POINT D'INFORMATION
 ACCÈS AUX SERVICES ADMINISTRATIFS	 TECHNOLOGIE

Les postes offrent souvent un accès aux services sociaux du gouvernement. Toutefois, les priorités pour d'autres types de services à caractère social dépendent des zones de développement géographiques et économiques. Par exemple, les postes d'Afrique sont concentrées sur les services à caractère social relatifs aux technologies (p. ex. l'accès au Wi-Fi dans les bureaux de poste). Les postes des pays en développement de la région Europe et Communauté des États indépendants tendent à accorder la priorité aux services relatifs à la formation et à l'emploi. Les postes des pays industrialisés sont plus susceptibles de proposer des services de développement que les postes de pays en développement.

LES PRIORITÉS EN MATIÈRE DE SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL VARIENT SELON LES RÉGIONS

LES POSTES PROPOSENT UNE TRÈS GRANDE VARIÉTÉ DE SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL



SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

52

Distribution/collecte de matériel médical à domicile et dans les hôpitaux

33

Distribution gratuite/à prix réduit de nourriture et de biens essentiels

10

Opération ou organisation d'installations médicales, d'informations et de contrôles sanitaires

6

Large fourniture de services sociaux à domicile (y compris visite au domicile)

5

Gestion des données sanitaires

5

Aide dans la recherche des personnes disparues

4

Don de sang dans les bureaux de poste

3

Distribution de certificats médicaux / résultats d'examen médicaux

3



FORMATION ET EMPLOI

68

Distribution gratuite / à prix réduit du matériel de lecture pour les personnes malvoyantes

32

Abonnement et distribution de journaux

16

Distribution de livres scolaires / de bibliothèque et de supports pédagogiques

15

Cours et supports pédagogiques personnalisés

14

Distribution d'ordinateurs pour les élèves et étudiants

6

Affranchissement à prix réduit pour le matériel de lecture

5

Distribution des devoirs à la maison, des bulletins de notes et des copies d'examen

4



COHÉSION SOCIALE, DÉVELOPPEMENT ET PAUVRETÉ

40

Services de transport – Conduite de véhicules ou vente de billets

23

Assistance administrative aux réfugiés et aux immigrants

6

Distribution de colis pour la lutte contre la pauvreté et collecte de dons

5

Utilisation des bâtiments à des fins sociales et investissement dans le logement

4

Emploi ou apprentissage des réfugiés et des immigrants

3

Lecture de lettres et remplissage de formulaires pour la clientèle

3

Services aux personnes sans abri – adressage, stockage, etc.

2

Services de soutien social et d'entretien pour les personnes âgées ou isolées

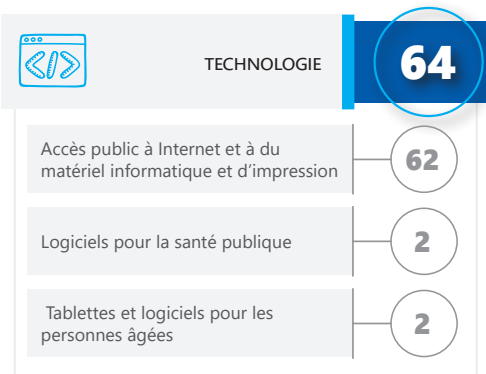
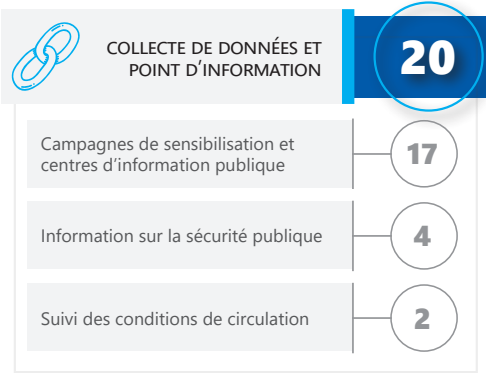
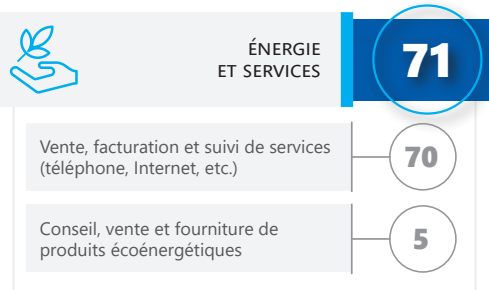
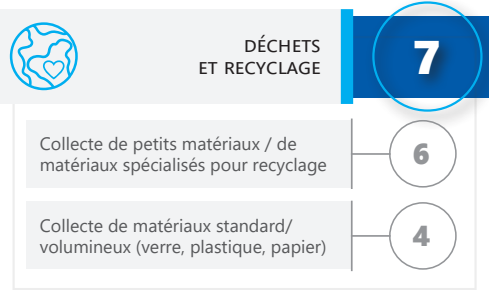
2

Les recherches ont permis d'identifier 41 grands types de services à caractère social. Les plus communs étaient les services gouvernementaux, tels que le paiement des remboursements de sécurité sociale ou le renouvellement des passeports, ce qui indique un niveau

de confiance élevé des gouvernements et des habitants envers les postes.

Les postes tirent également parti de leur réseau de distribution, de leurs capacités logistiques et de leurs compétences en gestion des données pour proposer des services d'utilité publique, de transport et médicaux. La possibilité de payer

une facture d'électricité par le biais du bureau de poste local, de prendre le bus ou de recevoir à domicile des médicaments sur ordonnance est utile à de nombreuses personnes et contribue à améliorer leur qualité de vie. Pour des personnes âgées vivant dans des zones rurales, ces services postaux sont essentiels.



LES POSTES REPRÉSENTENT UN PARTENAIRE ESSENTIEL



Certains de ces services à caractère social sont considérés comme nécessaires pour que les populations puissent répondre à leurs besoins de base ou pour que les gouvernements exercent leurs principales fonctions administratives. Les postes offrent par conséquent de nombreux services jugés essentiels au fonctionnement de la société.

En outre, les postes sont souvent le seul (ou le principal) prestataire de certains services essentiels à caractère social.

Ces deux points illustrent également la raison pour laquelle les postes sont extrêmement bien placées pour être **partenaires avec les gouvernements, les organisations caritatives et les institutions multilatérales** et les aider à réaliser leurs objectifs de développement social.

CONCLUSIONS

La poste représente le plus vaste réseau physique au monde. Elle est vitale au bien-être de millions de personnes et devrait être soutenue, protégée et améliorée.

En rendant visibles la variété et l'omniprésence des services postaux à caractère social, ces recherches permettent de donner aux postes la confiance dont elles ont besoin pour se diversifier et innover plus avant.

Le Guide de l'UPU des services postaux à caractère social paraîtra début 2021. L'UPU souhaite toutefois continuer de consulter ses Pays-membres sur les services postaux à caractère social. Nous vous prions d'envoyer des exemples, suggestions, outils et autres informations pertinentes à l'adresse pss@upu.int



Pour accéder à une synthèse des résultats de cette recherche de l'UPU, scannez le code QR ou suivez ce lien:

www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activités/Développement-durable/Services-postaux-à-caractère-social

Ce projet est financé par le Ministère des affaires intérieures et des communications du Japon

UNION POSTALE UNIVERSELLE

Bureau international
Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

Tél: +41 31 350 31 11
Courrier électronique: pss@upu.int

